



UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA - UFPB

Centro de Ciências Sociais Aplicadas - CCSA

Curso de Administração - CADM

**DESAFIOS DA GESTÃO DE SECRETARIA ESCOLAR
EM CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI**

LAURA REJANE SOUZA DE BRITO ARAUJO

João Pessoa

Junho 2018

LAURA REJANE SOUZA DE BRITO ARAUJO

**DESAFIOS DA GESTÃO DE SECRETARIA ESCOLAR
EM CENTRO DE FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO
SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM INDUSTRIAL - SENAI**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Centro de Ciências Sociais Aplicada, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel (a) em Administração.

Professora Orientadora: Dr^a. Maria Camerina Maroja Limeira.

João Pessoa

Junho 2018

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

A658d Araujo, Laura Rejane Souza de Brito.

Desafios da Gestão de Secretaria Escolar em Centro de Formação Profissional do Serviço de Aprendizagem Industrial - SENAI / Laura Rejane Souza de Brito Araujo. – João Pessoa, 2018.

33f.: il.

Orientador(a): Profº Dr. Maria Camerina Maroja Limeira.

Trabalho de Conclusão de Curso (Administração) – UFPB/CCSA.

1. Gestão escolar. 2. Registro de notas e frequência. 3. Aprendizagem. I. Título.

UFPB/CCSA/BS

CDU:658(043.2)

Gerada pelo Catalogar - Sistema de Geração Automática de Ficha Catalográfica do CCSA/UFPB, com os dados fornecidos pelo autor(a)

Folha de aprovação

Trabalho de Conclusão de Curso – TCC, um Relato Tecnológico apresentado ao Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito para a obtenção do título de Bacharel (a) em Administração.

Aluna: Laura Rejane Souza de Brito Araujo.

Trabalho: Desafios da Gestão de Secretaria Escolar em Centro de Formação Profissional do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI.

Área da pesquisa: Gestão Pública, Ambiental e Social.

Data de aprovação: 06 de junho de 2018.

Banca examinadora

Prof^ª. Dr^ª. Maria Camerina Maroja Limeira
(orientadora)
UFPB

Prof^ª. Dr^ª. Sandra Leandro Pereira
(examinadora)
UFPB

RESUMO

O problema abordado nesse relato aponta a importância do registro de frequência e notas de alunos, assim como as principais consequências quando esses lançamentos não se encontram disponíveis para a Secretaria Escolar do Centro de Formação Profissional Odilon Ribeiro Coutinho – CFP ORC vinculado a Diretoria Regional do Estado da Paraíba do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - SENAI. Nesse Centro, ocorrem problemas de gerenciamento de processos escolares. Aqui se ressaltam as dificuldades desse Centro Educacional, sugerindo-se mudanças para a resolução das falhas detectadas em seu processo de gestão da Secretaria Escolar. Como uma das principais fontes de coleta de dados, foi adotada a observação participante, identificando-se os tipos de processos administrativos de cada setor envolvido, bem como foram aplicados questionários abertos e semiabertos com os colaboradores dos setores envolvidos na Instituição e com os alunos. Para a análise dos dados, foi utilizada a abordagem qualitativa e quantitativa, e os passos seguintes de sugestões e recomendações foram baseados em referencial teórico pertinente, visando proporcionar ações de melhoria no fluxo de operacionalização do Sistema de Gestão Escolar informatizado e não informatizado dessa instituição. A principal recomendação apresentada foi atender a necessidade de capacitação dos colaboradores a fim de desenvolverem habilidades em lançar informações no Sistema de Gestão Escolar – SGE, de maneira correta e em tempo previsto. Além disso, ressalta-se a necessidade de investimento em uma infraestrutura adequada, tanto de pessoal como de equipamentos necessários, no que se refere ao aumento da quantidade e qualidade, para se alcançar melhores condições de trabalho e consequentemente, a satisfação dos alunos ou dos seus responsáveis na sociedade.

Palavras-chave: Gestão escolar. Registro de notas e frequência. Aprendizagem

ABSTRACT

The problem addressed in this report points to the importance of registering attendance and student scores, as well as the main consequences when these launches are not available to the School Secretary of the Odilon Ribeiro Coutinho Vocational Training Center - CFP ORC linked to the State Regional Board of Paraíba of the National Service of Industrial Learning - SENAI. In this Center, school process management problems occur. Here we highlight the difficulties of this Educational Center, suggesting changes to solve the flaws detected in its process of management of the School Secretary. As one of the main sources of data collection, participant observation was adopted, identifying the types of administrative processes of each sector involved, as well as open and semi-open questionnaires with employees from the sectors involved in the Institution and with the students. For the analysis of the data, the qualitative and quantitative approach was used, and the following suggestions and recommendations were based on pertinent theoretical framework, aiming to provide actions to improve the operational flow of the computerized and non-computerized School Management System of this institution. The main recommendation was to meet the need for training of employees in order to develop skills in releasing information in the School Management System - SGE, in a correct and timely manner. In addition, the need to invest in an adequate infrastructure, both of personnel and of the necessary equipment, regarding the increase in quantity and quality, to achieve better working conditions and consequently, the satisfaction of students or responsible in society.

Key words: School management. Record of notes and frequency. Learning

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Organograma estratégico	13
Figura 2 - Organograma do CFP ORC	14
Figura 3 - Fluxograma do SGE – setores integrados.....	18

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Principais processos administrativos da Secretaria Escolar: tipos de requerimento	16
Quadro 2 - Setores integrados e suas competências.....	17
Quadro 3 - Número de colaboradores por setor	20
Quadro 4 - Número de instrutores por oficina e modalidade de ensino no CFP ORC	21
Quadro 5 - Número de alunos residuais e novos.....	21

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Dificuldades de lançamento de informação no SGE (registro de aula, frequência e nota).....	22
Tabela 2 - Aperfeiçoamento da integração entre os setores	24
Tabela 3 - Maiores obstáculos para manter o SGE em dia na visão dos colaboradores.....	25
Tabela 4 - Formas de avaliação que os alunos possuem maior dificuldades.....	27
Tabela 5 - Tempo de receber as notas	27
Tabela 6 - Sugestão para as notas serem entregues no tempo esperado	28

LISTA DE SIGLAS

CFP JWL	Centro de Formação Profissional José William Lemos Leal
CFP MBG	Centro de Formação Profissional Miriam Benevides Gadelha
CFP ORC	Centro de Formação Profissional Odilon Ribeiro Coutinho
CFP SL	Centro de Formação Profissional Stenio Lopes
CITI/CAM/	Centro de Inovação e Tecnologia Industrial/ Centro de Ações Móveis/
CT MODA	Centro de Tecnologia da Moda
CT Sumé	Centro de Treinamento Sumé
CTCC	Centro de Tecnologia Couro e Calçado
DN	Departamento Nacional
DR	Departamento Regional
SENAI	Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial
SGE	Sistema de Gestão Escolar
STI	Serviços Tecnológicos de Inovação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
2 CONTEXTO E REALIDADE INVESTIGADA	13
3 DIAGNOSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA E/OU OPORTUNIDADE	15
4 ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA E PROPOSTAS DE INOVAÇÃO/ RECOMENDAÇÃO	20
4.1 QUESTIONÁRIO COM COLABORADORES	22
4.2 QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS ALUNOS	26
5 CONCLUSÃO E CONTRIBUIÇÃO TECNOLÓGICA/SOCIAL	29
REFERÊNCIAS	30
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO COM COLABORADORES DOS SETORES DA SECRETARIA ESCOLAR, COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA E COM OS INSTRUTORES.....	32
APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO PARA OS ALUNOS.....	33

1 INTRODUÇÃO

A Secretaria Escolar é o setor competente de uma unidade escolar responsável pela documentação sistemática da vida da escola em seu conjunto. Sua função é proceder de acordo com os registros que norteiam a vida escolar dos alunos, a vida funcional dos professores, dos técnicos e administrativos e dos fatos escolares. (MANUAL..., 2005)

De acordo com a Proposta Pedagógica de Educação Profissional do SENAI-PB, 2017 temos também a seguinte definição:

Artigo 24°. A Secretaria Escolar é o setor responsável pelo registro, controle, arquivamento e tramitação de processos ativos relativos aos cursos e a vida escolar de discentes e da Unidade Operacional, em sistemas (software) próprios ou adquiridos, respondendo legalmente perante órgãos de educação do sistema de ensino do Estado da Paraíba e pelas atividades específicas. (PROPOSTA..., 2017)

Compreender os processos administrativos que envolvem a Secretaria Escolar se faz cada vez mais necessário para os profissionais que executam essas atividades, pois esses agentes integrantes devem estar conscientes da sua responsabilidade e contribuir para a construção e solidificação de uma imagem de eficiência e qualidade na prestação de serviços, uma vez que as tarefas desempenhadas neste setor devem fixar uma imagem positiva não só do setor, mas de toda a Instituição. (MANUAL..., 2013)

Executar uma tarefa sem conhecimento prévio ou até mesmo sem respaldo pode gerar consequências que comprometem a instituição como um todo, seja pela simples desmotivação do colaborador ou até problemas judiciais com o usuário desse sistema educacional.

A análise da situação-problema foi baseada nas dificuldades gerenciais observadas na Secretaria Escolar, que foram examinadas principalmente através da observação participante como funcionária há quatro anos na Instituição (um ano como Secretária Escolar) e graduanda em administração. Esta vivência possibilitou identificar falhas nos referidos processos e também apresentar sugestões para redução ou eliminação dessas falhas, visando o melhoramento da gestão dessa Secretaria e da Instituição como um todo.

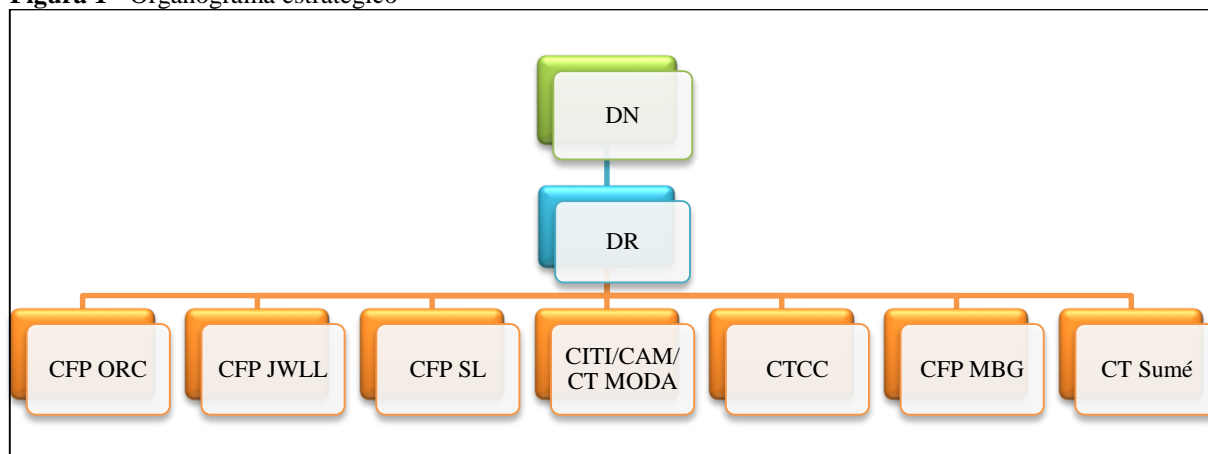
Uma das principais propostas de solução a ser implementada pela Secretaria Escolar foi a de se investir na capacitação em integrar atividades entre os colaboradores de três setores: da Secretaria Escolar, Coordenação Pedagógica e Instrutores; a fim de se reduzir falhas nos processos que exigem atividades interdependentes e complementares. As correções dessas falhas gerenciais poderão aumentar o grau de satisfação dos alunos e de toda sociedade.

2 CONTEXTO E REALIDADE INVESTIGADA

O Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial-SENAI é uma entidade de direito privado, sem fins lucrativos e vinculada ao sistema sindical, que por sua vez, visa promover a formação profissional de trabalhadores e cooperar no desenvolvimento de pesquisas tecnológicas de interesses para a indústria e atividades assemelhadas. O SENAI é reconhecido como modelo de educação profissional e pela qualidade dos serviços tecnológicos que promovem a inovação na indústria brasileira. Sua missão é aumentar a competitividade da indústria por meio da Educação Profissional e Tecnológica e dos Serviços Tecnológicos de Inovação-STI. Sua visão de futuro é ser reconhecida como a maior instituição de educação profissional e como provedora de soluções tecnológicas e inovadoras para a indústria. (FIEPB, 2018)

O Departamento Regional-DR do SENAI na Paraíba, conta com sete unidades operacionais distribuídas pelo Estado, conforme o organograma apresentado na figura 1.

Figura 1 - Organograma estratégico

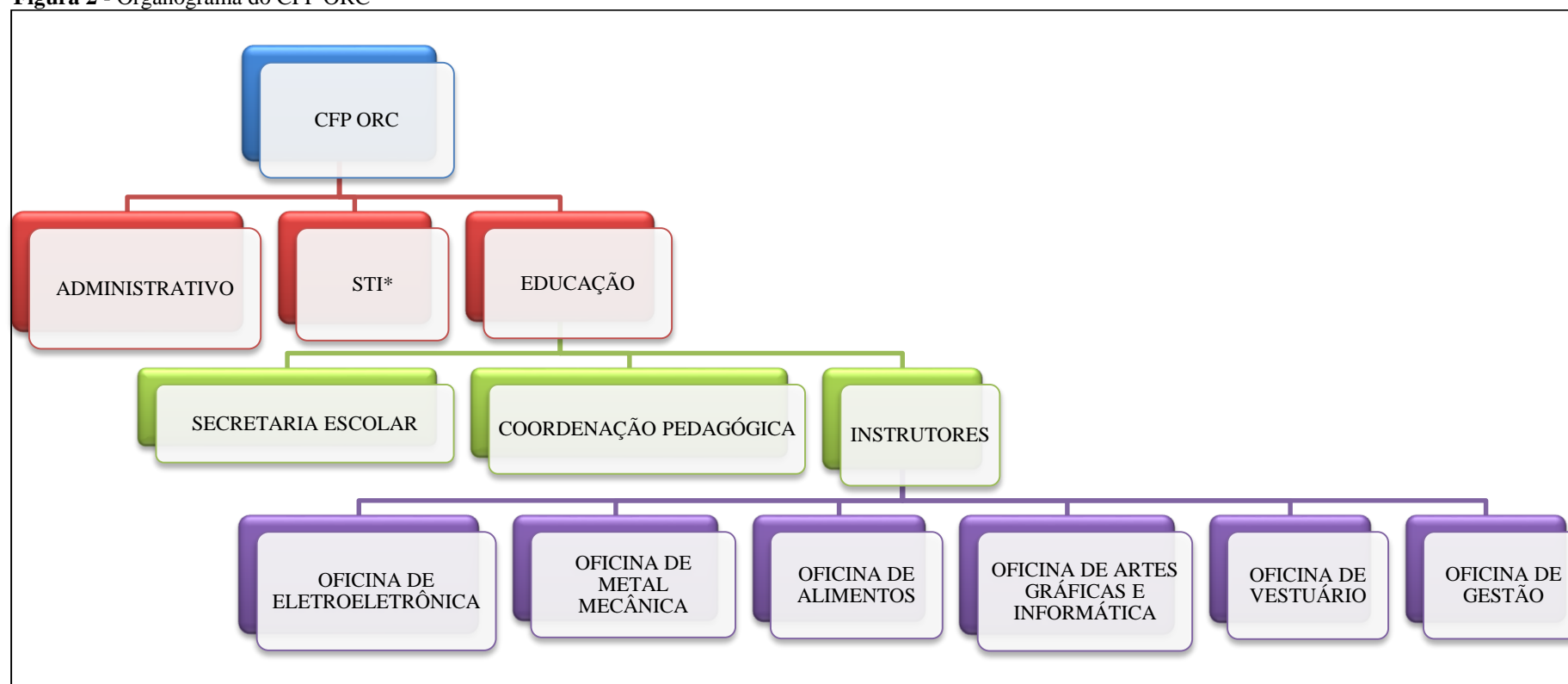


Fonte: Dados da autora, 2018.

- Departamento Nacional – DN;
- Departamento Regional – DR;
- Centro de Formação Profissional Odilon Ribeiro Coutinho – CFP ORC;
- Centro de Formação Profissional José William Lemos Leal – CFP JWLL;
- Centro de Formação Profissional Stenio Lopes – CFP SL;
- Centro de Inovação e Tecnologia Industrial/ Centro de Ações Móveis/ Centro de Tecnologia da Moda – CITI/CAM/CT MODA;
- Centro de Tecnologia Couro e Calçado – CTCC;
- Centro de Formação Profissional Miriam Benevides Gadelha;
- Centro de Treinamento Sumé – CT Sumé.

Para o estudo em questão, foi escolhida uma dessas unidades operacionais da Paraíba para desenvolver este trabalho - O Centro de Formação Profissional Odilon Ribeiro Coutinho – CFP ORC, situado na Cidade de João Pessoa. Como mostra a figura 2.

Figura 2 - Organograma do CFP ORC



Fonte: Dados da autora, 2018.

***STI:** Serviços Tecnológicos de Inovação. (FIEPB, 2018)

O CFP ORC presta atendimento aos seguimentos no mercado de trabalho de Alimentos, Artes Gráficas, Eletroeletrônica, Gestão Empresarial, Metal Mecânica e Vestuário. Os cursos nele ofertados estão distribuídos em seis modalidades de ensino, sendo elas: Iniciação Profissional, Aperfeiçoamento Profissional, Qualificação Profissional, Aprendizagem Industrial Básica, Aprendizagem Industrial de Nível Médio e Técnico de Nível Médio.

Para esse estudo, foram utilizados apenas informações referentes as modalidades de Aprendizagem Industrial Básica, Aprendizagem Industrial de Nível Médio e Técnico de Nível Médio, por se tratarem de cursos de maior duração e por serem modulares, necessitando assim de rematrícula.

A área de Educação do CFP ORC é constituída por três setores distintos, porém integrados, que são: Coordenação Pedagógica, Secretaria Escolar e Instrutores (representam os setores de educação – oficinas de conhecimento), tendo como suas principais funções respectivamente, o atendimento ao aluno, a gestão dos processos educacionais (planejamento das turmas, matrícula, acompanhamento pedagógico, avaliação, emissão da certificação, entre outros).

A área de Educação dispõe de 1 coordenadora pedagógica, 2 assistentes técnico administrativos na Secretaria Escolar e 21 Instrutores efetivos atendendo as 6 oficinas de conhecimento (Artes Gráficas, Alimentos, Eletroeletrônica, Gestão, Metal Mecânica e Vestuário).

Esse trabalho se propõe a identificar os pontos críticos na organização de registros escolares e de apresentar algumas soluções para se reduzir o atraso de informações especificamente relacionados a entrega de notas e frequência dos alunos para a Secretaria Escolar, que representa a fonte de informações para os alunos do CFP ORC, bem como para as demais partes interessadas.

Neste relato o foco da análise dos problemas foi a falta de notas e a falta de registro de frequência dos alunos na Secretaria Escolar, que está relacionada às falhas nos procedimentos de lançamento das informações no Sistema de Gestão Escolar-SGE¹ do CFP ORC, entre os setores envolvidos.

3 DIAGNOSTICO DA SITUAÇÃO-PROBLEMA E/OU OPORTUNIDADE

Esse trabalho foi desenvolvido no setor de Secretaria Escolar do CFP ORC, contou-se principalmente com a observação participante da autora, como colaboradora da Secretaria Escolar e graduanda em Administração.

Para compreender e identificar a situação-problema, foram realizadas coletas de dados primários e secundários. Uma das principais formas de coletar e analisar os dados foi a observação participante, como funcionária da Instituição há quatro anos e como dados secundários foram utilizados manuais e relatórios internos da Secretaria Escolar.

Buscou-se ainda, identificar quais eram os principais processos administrativos da Secretaria Escolar com níveis mais críticos, descobrir o que poderia estar interferindo no fluxo de procedimentos do referido setor, especificamente sobre falta de notas e falta de registro de frequência dos alunos.

Para se obter um levantamento mais completo possível dos processos que ocorrem na Secretaria Escolar, foi feita uma relação dos principais processos realizados pelo setor da

¹ Sistema de Gestão Escolar-SGE é um software.

unidade operacional estudada com o número de pendências levantadas dentre o período de 12/03/18 a 16/03/2018, bem como o motivo do atraso na resposta para o aluno.

No quadro 1 observa-se como a falta de registro de notas e a falta de registro de frequência podem comprometer a entrega de certificado, diploma e histórico escolar dos alunos.

Quadro 1- Principais processos administrativos da Secretaria Escolar: tipos de requerimento

Nº	PROCESSOS ADMINISTRATIVOS	PRAZO ESTIPULADO PELO SETOR	Nº DE PENDÊNCIA	MOTIVO DO ATRASO NA RESPOSTA AO ALUNO
1	Aproveitamento de disciplina	5 dias	0	-
2	Atualização de dados cadastrais	1 dia	0	-
3	Cancelamento	No ato	0	-
4	Certificado 1ª via	30 dias	67	Informações insuficientes no sistema (nota e frequência)
5	Certificado 2ª via	De 15 a 30 dias	0	-
6	Declarações	1 dia	0	-
7	Desistência	No ato	0	-
8	Diploma 1ª via	De 30 a 45 dias	36	Informações insuficientes no sistema (nota e frequência)
9	Diploma 2ª via	De 15 a 30 dias	0	-
10	Dispensa de disciplina	5 dias	0	-
11	Ementa	5 dias	0	-
12	Histórico	15 dias	3	Informações insuficientes no sistema (nota e frequência)
13	Matriz Curricular	1 dia	0	-
14	Pendência de disciplina	5 dias	0	-
15	Reabertura de matrícula	Depende *	0	-
16	Trancamento de matrícula	2 dias	0	-
17	Transferência de curso	Depende*	0	-
18	Transferência de turma	Depende*	0	-
19	Transferência de turno	Depende*	0	-

*Depende da programação da turma

Fonte: Dados da autora, 2018.

Destacam-se no quadro 1, os três tipos de processos/requerimentos, que se relacionam a dependência das informações restritas ao trabalho dos Instrutores. Dos 19 tipos de processos, apresentam-se 3 deles como pontos críticos do sistema de gestão da Secretaria Escolar, que são eles: Certificado 1ª via, Diploma 1ª via e Histórico Escolar.

Para se compreender melhor os problemas de atraso na emissão desses documentos, pode-se observar que há uma necessidade de planejamento, visando a integração de atividades da Secretaria Escolar, Coordenação Pedagógica e Instrutores, para tanto, Mengolla (2001 apud CASTRO, TUCUNDUVA, ARNS, 2008) falam que “O planejar é uma realidade que acompanhou a trajetória histórica da humanidade”. O homem sempre sonhou, pensou e imaginou algo na sua vida.

Percebe-se que o planejamento faz parte do cotidiano do homem, sendo ele necessário em qualquer aspecto da vida, seja ele no âmbito empresarial, pessoal, acadêmico, entre outros.

[...]o planejamento não deve ser usado como um regulador das ações humanas e sim um norteador na busca da autonomia, na tomada de decisões, nas resoluções de problemas e na escolhas dos caminhos a serem percorridos partindo do senso comum até atingir as bases científicas. Conhecer as principais etapas do planejamento também foi de suma importância, pois através do conhecimento dessas etapas o professor poderá descrever com maior clareza seus objetivos, a forma com que irá aplicar o conteúdo, os conteúdos que serão ministrados e como fará o diagnóstico dos resultados obtidos ao longo do processo. (CASTRO, TUCUNDUVA, ARNS, 2008)

Nota-se que tudo se inicia pelo planejamento, 1ª questão é verificar se esse fato de planejar ocorre antes de se iniciar as turmas, e, se será possível inserir as informações no sistema em tempo hábil. Como gerenciar melhor o tempo em relação às outras atividades dos colaboradores de forma integrada?

Para compreender as dificuldades que os Instrutores vivenciam, foi realizada a aplicação de questionários aberto, com uma amostra de 6 deles, no total de 21 instrutores.

Foi observado que o Sistema de Gestão Escolar-SGE, informatizado, foi implantado no CFP ORC há cerca de um ano, para tanto, trata-se de um Sistema Integrado, envolvendo os setores de Coordenação Pedagógica, Secretaria Escolar e Instrutor, ou seja, setores responsáveis pelos processos educacionais.

Esse Sistema de Gestão Escolar-SGE é uma ferramenta de acompanhamento, controle, otimização e organização de todos os processos educacionais que envolvem o dia a dia das unidades operacionais. Essa ferramenta tem como objetivo possibilitar que os procedimentos administrativos relacionados a educação sejam unificados e o SENAI consolide e garanta uma atuação definitivamente sistêmica a nível nacional. (TUTORIAL SGE, 2016)

Sendo assim, foram listados os setores envolvidos nos processos escolares, bem como suas competências no SGE, apresentados no quadro 2.

Quadro 2 - Setores integrados e suas competências

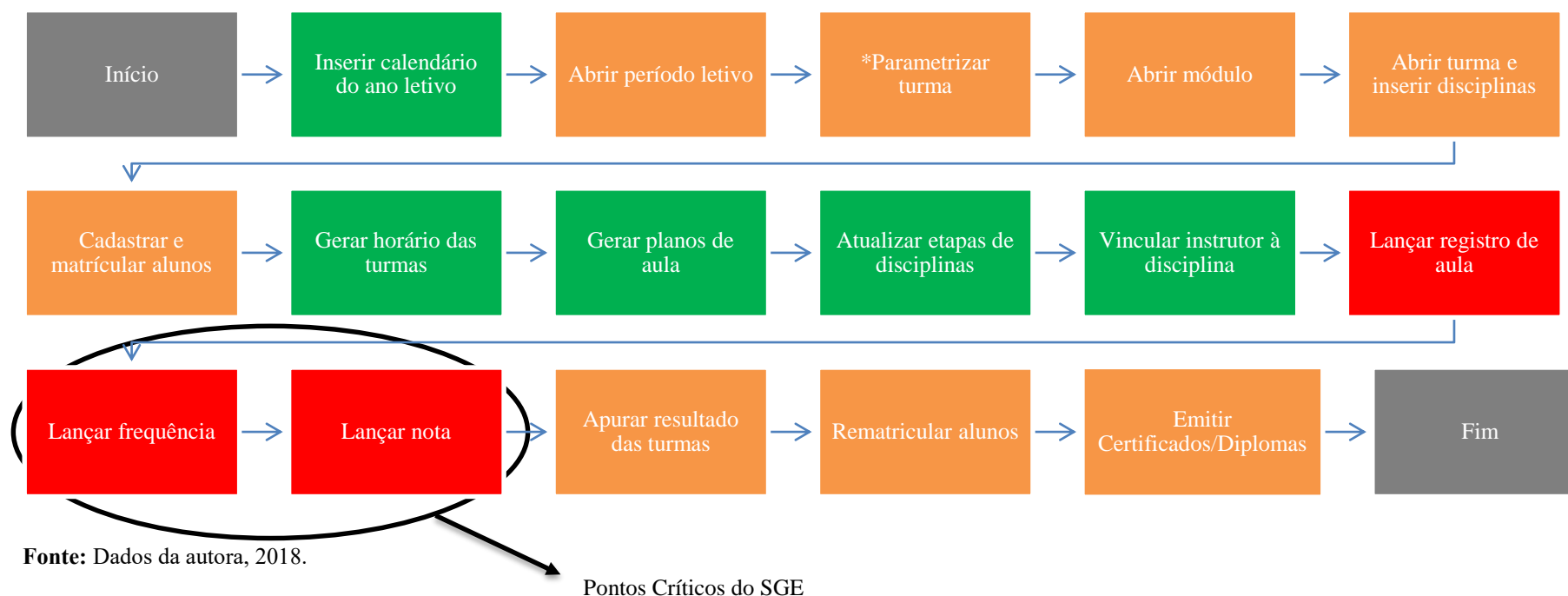
SETOR	COMPETÊNCIA
Coordenação Pedagógica	Inserir Calendário do ano letivo
	Gerar horário das turmas
	Gerar planos de aula
	Atualizar etapas de disciplinas
	Vincular instrutor à disciplina
Secretaria Escolar	Abrir período letivo
	Parametrizar turma
	Abrir módulo
	Abrir turma e inserir disciplinas
	Cadastrar e matricular alunos
	Apurar resultado das turmas
	Rematricular alunos
	Emitir certificados/Diplomas
Instrutores	Lançar Registro de aula
	Lançar Frequência
	Lançar Nota

Fonte: Dados da autora, 2018.

Por se tratar de um sistema integrado, o SGE é operacionalizado por profissionais desses três setores: Coordenação Pedagógica, Secretaria Escolar e Instrutores.

Para compreender a sequência dessas atividades, apresenta-se um fluxograma na figura 3.

Figura 3 - Fluxograma do SGE – setores integrados



Legenda:

	Coordenação Pedagógica
	Secretaria Escolar
	Instrutor

*Parametrização é um processo matemático envolvendo a identificação de um conjunto completo de coordenadas efetivas ou graus de liberdade do sistema, processo ou modelo. Disponível em: < <https://www.dicionarioinformal.com.br/parametrização/>> acesso em: 08/05/2018.

Observa-se através desse fluxograma, que de acordo com as competências dos três setores envolvidos, o SGE necessita de uma atenção relevante por quem o ocupa, por ser um Sistema Integrado e cheio de etapas, ou seja, quando uma das partes deixa de contribuir com a sua função, acaba atrasando o andamento dos processos, interferindo assim, na função de outro setor.

De acordo com Hypolito e Pamplona [200-?], as expectativas que as empresas têm em relação aos Sistemas Integrados é que eles melhorem todo o funcionamento do negócio do dia para noite, porém o Sistema de Gestão Integrada não resolve problemas relacionados a procedimentos, até porque um sistema não é capaz de solucionar problemas decorrentes da falta ou não cumprimento de procedimentos internos. Ele fornece as empresas agilidade e confiabilidade das informações, eliminando assim retrabalhos e atividades manuais, antes executadas.

Com isso, percebe-se que o Sistema de Gestão Integrada, quando bem desenvolvido possibilita padronização do sistema de informação, bem como fornece ainda a informação em tempo hábil.

Nesse estudo observou-se que os principais problemas, encontram-se na operacionalização do sistema, no que diz respeito à sequência das etapas a serem realizadas no SGE pelos três setores da área de Educação. Os pontos críticos observados foram em relação aos atrasos de lançamento de notas no sistema informatizado, decorrentes de sobrecarga de atividades nos setores de Secretaria Escolar e Coordenação Pedagógica, uma vez que as atividades ficam concentradas em apenas uma pessoa de cada uma dessas áreas. Embora se reconheça que a boa operacionalização do SGE torna-se importante ferramenta de informação para a Instituição como um todo, quando é utilizada de maneira correta, e, quando se tem recursos humanos disponíveis na instituição para atender satisfatoriamente a demanda dessas tarefas operacionais.

Sobre as dificuldades para a utilização das Tecnologias da Informação-TI, Audy (2000, p.1 apud SANTOS JUNIOR, FREITAS, LUCIANO, 2005) destacam que:

O processo de informatização das organizações tem, entretanto, custo elevado, demanda de tempo, provoca alterações na estrutura organizacional e sofre resistências de ordem cultural, além de apresentar resultados nem sempre satisfatórios, conforme tem sido amplamente descrito tanto no exterior como no Brasil (Audy et al, 2000, p. 1).

Para isso, observou-se que é necessário que as instituições mantenham seus planejamentos alinhados com a área de TI, tendo em vista que o Sistema de Gestão informatizado deve ser utilizado como uma ferramenta de gestão para se alcançar eficácia.

Visando-se verificar as falhas do SGE, foi realizado a aplicação de questionários abertos com os colaboradores desses três referidos setores, para entender melhor as dificuldades neles encontradas diante do seu papel para com o SGE do CFP ORC. Foi também realizado uma aplicação de questionário semiaberto com os alunos, para se compreender as reclamações apresentadas por eles e assim, sugerir propostas de melhoria no referido sistema. Vale salientar ainda, que o instrumento de pesquisa utilizado, apresentou uma limitação, que será apresentada no subitem 4.2.

Face aos problemas identificados sobre as dificuldades na operacionalização do sistema, serão propostas a seguir algumas contribuições para redução ou correção das falhas reveladas pela análise dos dados.

Entre os principais problemas encontrados foi observado que há a necessidade de capacitação em agir de modo integrado, entre os setores da área de Educação (Secretaria Escolar, Coordenação Pedagógica e Instrutores), para sistematizar as tarefas e informações necessárias ao aperfeiçoamento da gestão nesta secretaria escolar.

4 ANÁLISE DA SITUAÇÃO-PROBLEMA E PROPOSTAS DE INOVAÇÃO/RECOMENDAÇÃO

Após a abordagem sobre a importância dos lançamentos das informações no SGE, seus principais procedimentos, conhecendo-se a instituição estudada e suas principais dificuldades junto aos colaboradores que fazem parte do sistema integrado SGE, torna-se imprescindível recomendar a luz da literatura, soluções para reduzir os gargalos e problemas encontrados.

Quanto aos cuidados a serem seguidos por todos os membros de uma organização, no que diz respeito ao uso das Tecnologias da Informação, Santos Junior, Freitas, Luciano, (2005) diz que é preciso haver “[...]orientação/estímulo, vontade política, determinação/liderança, comprometimento, compartilhamento de visões, planejamento, capacidade de assimilar inovações e consciência por parte de toda a organização, notadamente da alta administração”.

Para a coleta de dados desse trabalho foi realizada aplicação de questionários abertos na área de Educação em seus 3 setores (para 1 coordenadora pedagógica do total de 1, 2 funcionárias da Secretaria Escolar do total de 2 e 6 Instrutores do total de 21) como mostra o quadro3. Foi aplicado também um questionário semiaberto, com uma amostra significativa de 60 alunos de um universo de 503.

Para a análise da situação-problema, considerou-se o total de colaboradores da Coordenação Pedagógica, total de colaboradores da Secretaria Escolar, total de Instrutores, total de cursos/turmas e total de alunos. O quadro 3 indica a quantidade de colaboradores por setor.

Quadro 3 - Número de colaboradores por setor

SETOR	Nº DE COLABORADORES (universo)	Nº DE COLABORADORES (amostra)
Coordenação Pedagógica	1	1
Secretaria Escolar	2	2
Instrutores	21	6
Total:	24	9

Fonte: Dados da autora, 2018.

Ressalta-se que as tarefas executadas pela coordenadora pedagógica se concentram apenas nela, por ser a única colaboradora do setor. Na Secretaria Escolar, conta-se apenas com 2 colaboradoras, na qual uma delas se encarrega de resolver as pendências anteriores, isto é, informações não informatizadas à implantação do SGE e a outra colaboradora se encarrega de resolver as tarefas após implantação do SGE, sendo assim, apenas uma colaboradora da Secretaria Escolar operacionaliza o SGE informatizado. Quanto aos critérios

utilizados para a definição da amostra para aplicação dos questionários abertos com os instrutores, observa-se a divisão de instrutores relacionados às oficinas, no quadro 4.

Quadro 4 - Número de instrutores por oficina e modalidade de ensino no CFP ORC

OFICINA	CURSO	MODALIDADE DE ENSINO	Nº DE INSTRUTOR
Gráfica	Impressor Offset	Aprendizagem Industrial Básica	3
Gestão	Assistente Administrativo	Aprendizagem Industrial Básica	2
	Técnico em Administração	Aprendizagem Industrial de Nível Médio	
Panificação	Técnico em Panificação	Técnico de Nível Médio	0
Metalmecânica	Mecânico de Manutenção de Máquinas Industriais	Aprendizagem Industrial Básica	7
	Técnico em Mecânica	Aprendizagem Industrial de Nível Médio	
Eletroeletrônica	Técnico em Eletroeletrônica	Aprendizagem Industrial de Nível Médio	6
Vestuário	Técnico em Vestuário	Aprendizagem Industrial de Nível Médio	3
	Costureiro à Máquina na Confeção em Série	Aprendizagem Industrial Básica	
	Operador Polivalente da Indústria Têxtil	Aprendizagem Industrial Básica	
Total:	10 Cursos	3 Modalidades	21 Instrutores

Fonte: Dados da autora, 2018.

Como os maiores problemas relacionados a lançamento de notas e frequência estão relacionados às turmas modulares, ou seja, turmas de maior duração, sendo da modalidade de Aprendizagem Básica, Aprendizagem Técnica e Técnico de Nível Médio, optou-se em focar em cursos que possuem simultaneamente essas três modalidades. Sendo assim, para o questionário dos Instrutores, levou-se em consideração a quantidade de oficinas e aplicou-se com um Instrutor de cada uma delas (6), no total de 21 Instrutores.

Para a identificação da amostra dos alunos, foi feito o levantamento do número de turmas por modalidade de ensino e seu respectivo número de alunos, baseado nas matrículas residuais e novas (em andamento) referentes aos anos de 2017 e 2018, conforme o quadro 5.

Quadro 5 - Número de alunos residuais e novos

ANO	MODALIDADE	Nº DE TURMAS	Nº DE ALUNOS
2017	Aprendizagem Básica e Técnica	17	289
2018	Aprendizagem Básica e Técnica	13	214
Total:		30	503

Fonte: Dados da autora, 2018.

De acordo com o quadro 5 acima, observa-se que para melhor auxiliar a aplicação dos questionários semiaberto para os alunos, levou-se em consideração a quantidade de matrículas em andamento, sendo alunos de turmas residuais e de turmas novas. Extraiu-se 10% do total de 503 alunos e foi aplicado a uma amostra de 60 alunos, contando um número a mais já com uma margem de segurança.

O conteúdo dos questionários abordou questões sobre os 3 tipos de processos administrativos identificados como críticos:

- a) Certificado 1ª via
- b) Diploma 1ª via
- c) Histórico

Os questionários foram elaborados de modo a atender o objetivo do Relato Tecnológico de se verificar as causas da falta de registro de notas e a falta de registro de frequência dos alunos, compreendendo-se que esses dois pontos críticos apresentados na figura 3 influenciam no atraso do processo de entrega de certificados/ diplomas e histórico escolar pela secretaria escolar da área de Educação do CFP ORC.

4.1 QUESTIONÁRIO COM COLABORADORES

Nesse questionário, constaram três questões abertas aplicadas para 9 colaboradores: um com a Coordenadora Pedagógica, 2 com colaboradoras da Secretaria Escolar e 6 com os Instrutores.

A) Primeira questão aos colaboradores:

Em relação a primeira questão, o questionário buscou identificar as dificuldades em se registrar aula, frequência e nota dos alunos no SGE, a tabela 1 apresenta os seguintes resultados:

Tabela 1 - Dificuldades de lançamento de informação no SGE (registro de aula, frequência e nota)

DIFICULDADES	SCORE
Infraestrutura do SGE	28%
Conhecimento do SGE	17%
Atraso de Lançamento no SGE	17%
Não Há	17%
Acúmulo de Funções	11%
Resistência	5%
Cultura da Instituição	5%

Fonte: Dados da autora, 2018.

De acordo com a tabela 1, foi possível identificar que no quesito infraestrutura do SGE, a maioria dos colaboradores (28%) apontaram como dificuldades. Foi observado, que o sistema é de acesso remoto (para a Coordenação Pedagógica e para a Secretaria Escolar) e online (pelo portal) para os Instrutores, com isso, se houver falhas na internet da instituição, os colaboradores ficam impossibilitados de realizar os procedimentos no SGE. Foi observado também, que no acesso remoto há uma queda frequente de conexão com o servidor, atrasando assim, a desenvoltura dos procedimentos.

Quanto a essa questão, algumas respostas abertas puderam revelar dificuldades relacionadas ao sistema de informatização e sua infraestrutura, apresentadas abaixo:

- **A1:** *“a maior dificuldade no apontamento destes itens no sistema de gestão é o próprio programa que não suporta o volume de acesso e a velocidade da internet.”*
- **A2:** *“A falta de estrutura em geral.”*
- **A3:** *“[...]outro grande problema é a conexão com a internet, que por muitas vezes não funciona.”*
- **A4:** *“[...]internet de baixa velocidade.”*
- **A5:** *“[...]dificuldade de acesso devido à internet no local de trabalho. Nem sempre o sistema está funcionando, ou seja, algumas tentativas de acesso são perdidas.”*

Pode-se identificar também nas respostas dos colaboradores, que 17% afirmaram como dificuldades é não ter conhecimento do SGE e 17% também informaram, que as informações prévias aos lançamentos de nota e frequência, por vezes não eram lançados.

- **A6:** *“[...]só ocorre alguma dificuldade, quando por motivos maiores as turmas não são cadastradas no sistema.”*
- **A3:** *“A primeira dificuldade é não receber antes do início da disciplina informações básicas sobre os alunos, ou seja, quantidade se há alguém transferido ou com necessidades[...].”*
- **A4:** *“As maiores dificuldades encontradas são: o lançamento das turmas depois do início do módulo[...]status dos alunos desatualizados, exemplo: transferência, desistência.”*

Pode-se observar, que uma dificuldade leva a outra. Se a Coordenação Pedagógica e a Secretaria Escolar não lançarem as informações referentes aos alunos, os Instrutores não conseguirão inserir a frequência e nota dos mesmos. Da mesma forma, a Secretaria Escolar não terá como saber essas informações dos Instrutores no final do curso.

De acordo com Santos Junior, Freitas e Lucano (2005), as empresas acreditam possuir uma infraestrutura em TI devida aos usuários. No entanto, a necessidade de treinamento, a falta de suporte técnico, de políticas motivacionais e a resistência cultural à mudança, entre outros fatores, dificultam uma utilização mais adequada das TIs.

B) Segunda questão aos colaboradores:

A segunda questão para os colaboradores, foi relacionada a integração dos setores de Coordenação Pedagógica, Secretaria Escolar e Instrutores, ou seja, de como pode ser aperfeiçoada essa integração entre esses 3 setores. A tabela 2 apresenta os números.

Tabela 2 - Aperfeiçoamento da integração entre os setores

AÇÕES NECESSÁRIAS	SCORE
Equipe mais numerosa	44%
Esclarecimento dos procedimentos	31%
Comunicação	13%
Cooperação entre os setores	6%
Planejamento e organização	6%

Fonte: Dados da autora, 2018.

Na tabela 2 pode-se identificar que 44% das respostas com os colaboradores apontaram que uma das soluções para o aperfeiçoamento da integração entre os setores seria em relação a uma equipe de trabalho mais numerosa. Relacionam-se abaixo respostas que esclarecem essa afirmação.

- **A6:** “[...]uma solução seria disponibilizar uma pessoa apenas para alimentação do sistema.”
- **A1:** “[...]uma equipe mais numerosa e coesa com atividades destinadas e organizadas para executar as ações, facilitando assim o percurso das informações.”
- **A2:** “[...]Precisamos de mais pessoas para nos dar suporte junto ao programa.”
- **A4:** “[...]Criação de uma equipe para atualizar e manter o sistema SGE sempre atualizado. Uma equipe só para o sistema SGE.”
- **A5:** “Hoje vivemos tempos de dificuldade em relação a quantidade de turmas/ instrutores. [...]A melhoria para maior fluidez seria o desfogo dos envolvidos[.]”
- **A7:** “No momento, acredito que com o envolvimento de mais profissionais em cada setor (Secretaria e Coordenação) o trabalho fluiria com mais conforto, pois no momento há apenas uma pessoa em cada setor para realizar as rotinas.”
- **A8:** “[...]pontos a serem otimizados seriam ligados ao pessoal (colaboradores)[.]”

De acordo com Bertalanffy (1975, p. 53) apud Santos Junior, Freitas, Luciano (2005) afirma-se, que é preciso solucionar os impasses decisivos encontrados na instituição e na ordem que os unifica, além de estudar os processos isoladamente.

É possível confirmar com isso, que para que as partes “setores” da Instituição possam aperfeiçoar as suas atividades junto ao SGE, é preciso que solucione primeiramente gargalos decisivos, que podem estar relacionados a vários fatores, um deles por exemplo, poderia ser o número de colaboradores e a distribuição justa das atividades. Além disso, notou-se que os colaboradores precisam ter uma compreensão geral específica desse sistema, como também conhecer a fundo o processo relacionado a sua área e o das outras partes, uma vez que se trata de um sistema de gestão integrado.

Foi possível identificar também na tabela 2, que 31% apontaram o esclarecimento dos procedimentos como uma necessidade de aperfeiçoar a integração no sistema.

- **A2:** “[...]a partir do momento que as informações forem claras e rápidas, o processo irá começar a funcionar.”
- **A3:** “[...]alinhamento das obrigações e cobranças efetivas sobre as responsabilidades de cada um.”
- **A4:** “Definir as atribuições de cada setor envolvido no sistema de gestão escolar, e deixar isso bem claro para todos.[...]”
- **A9:** “Um esclarecimento do papel de cada setor e suas atribuições, para que um segmento possa ter ciência das consequências que causa ao outro e assim sucessivamente. [...]muitos dos colaboradores pecam por ignorância. Os procedimentos não são bem definidos[...].”
- **A8:** “Primeiramente é preciso, que haja um entendimento da função e direcionamento de cada um desses agentes [...]aperfeiçoamento e facilidade no uso das ferramentas desse sistema[...].”

Nota-se diante disso, que para que uma organização consiga fazer bom uso de uma Tecnologia de Informação, é necessário que haja primeiramente planejamento, infraestrutura adequada, consciência por parte da alta administração, treinamento, orientação, estímulo, liderança e comprometimento para os colaboradores que irão operacionalizar o sistema. Sem essas condições mínimas, fica inviável tornar efetivo um sistema de gestão.

C) Terceira questão aos colaboradores:

A terceira questão pode ser analisada através da tabela 3 que apresenta os resultados sobre os maiores obstáculos encontrados pelos colaboradores para manter o SGE atualizado.

Tabela 3 - Maiores obstáculos para manter o SGE em dia na visão dos colaboradores

OBSTÁCULOS	SCORE
Excesso de funções	44%
Falta de infraestrutura	19%
Falta de planejamento prévio	7%
Falta de treinamento	6%
Informações desatualizadas no SGE	6%
Falta de comunicação	6%
Profissionais desestimulados	6%
Falta de comprometimento das partes	6%

Fonte: Dados da autora, 2018.

De acordo com a tabela 3, sugere-se, que as dificuldades estão relacionadas ao excesso de funções exercidas pelos colaboradores, representando 44%.

- **A6:** *“O cadastro das turmas hoje acontece através de uma pessoa com várias funções, secretaria/ coordenação pedagógica, esse é um grande obstáculo[...].”*
- **A1:** *“[...]Outro obstáculo para o trabalho é o número de atividades dos profissionais o que dificulta a informação em tempo hábil para todos os setores interligados.”*
- **A2:** *“[...]excesso de informações centralizadas a uma só pessoa, disponibilidade de tempo para realizar o lançamento[...].”*
- **A4:** *“[...]investir na estrutura física e em pessoal[...].”*
- **A7:** *“Uma melhor estrutura de pessoal nos setores da coordenação e secretaria escolar, acredito que melhoraria para os instrutores obterem as informações que precisam de forma mais rápida.”*
- **A8:** *“[...]pessoas qualificadas em análises de sistemas para auxiliarem os demais colaboradores[...].”*

Observa-se, que diante das respostas dos colaboradores entrevistados, há uma dificuldade de se alcançar a integração em virtude do excesso de funções e do acúmulo de tarefas realizadas por eles. Diante disso e da observação participante, foi possível identificar que esse acúmulo de tarefas pode estar relacionado a um período difícil que a Instituição passou no ano de 2015 a 2016, que foi um enxugamento significativo de pessoal devido a crise econômica no país. Com isso, é possível compreender que o número de atividades aumentou para os colaboradores que permaneceram na Instituição.

Em relação ao quesito falta de infraestrutura representando 19% na tabela 3, podemos identificar nas respostas o seguinte:

- **A9:** *“Creio que um dos fatores foi a forma de que o sistema foi implantado. Não houve treinamento suficiente para os utilizadores do sistema, bem como há outro agravante que é um problema de infraestrutura, muitas vezes o sistema trava e gera atraso em todos os setores.”*
- **A8:** *“[...]investimentos por parte da instituição na compra de servidores eficazes[...].”*

De acordo com Turban, MacLean e Wetherbe (2004 apud SOUZA E MELHADO, 2008), o sistema de informação coleta, processa, armazena, analisa e dissemina informações com um determinado objetivo dentro de um contexto.

Diante da afirmação, é possível compreender a relevância de um sistema de informação para uma instituição. Vale salientar também, a importância da pessoa humana nesse processo, onde a mesma fica encarregada de lançar os dados, para que assim, o sistema possibilite a informação.

4.2 QUESTIONÁRIO APLICADO COM OS ALUNOS

Nesse questionário constaram três questões, sendo duas fechadas e uma questão aberta aplicada para 60 alunos.

A) Primeira questão aos alunos:

Em relação a primeira questão, o questionário buscou identificar quais os tipos de avaliação utilizadas pelos Instrutores, que os alunos possuem maior dificuldade, de acordo com a tabela 4.

Tabela 4 - Formas de avaliação que os alunos possuem maior dificuldades

TIPO DE AVALIAÇÃO	SCORE
Prova teórica	49%
Seminário	27%
Projetos	13%
Prova prática	8%
Jogos	3%

Fonte: Dados da autora, 2018.

De acordo com a tabela 4, foi possível identificar que o tipo de avaliação que os alunos possuem maior dificuldade é a prova teórica com 49% de relevância e o seminário representando 27%.

Observou-se que as avaliações escritas trazem maior dificuldade para os alunos tendo em vista, que os cursos do SENAI são essencialmente profissionalizantes e prezam mais a prática do que a teoria na verificação da aprendizagem. Embora os alunos não tenham sido questionados sobre os motivos que os levam a ter dificuldades com a avaliação na forma de seminário, supõe-se que os escassos recursos materiais para apresentação de slides, ou mesmo dificuldade em acesso a fontes bibliográficas, sejam fatores a se considerar.

Em futuras investigações em outros trabalhos acadêmicos, essa questão merece ser aprofundada de modo a se verificar como equilibrar o conhecimento teórico com o prático, considerando-se que o primeiro poderá fortalecer e facilitar o segundo.

Não foi possível identificar até que ponto essas dificuldades dos alunos influenciaram no atraso ou falta de registro de notas por parte dos instrutores.

B) Segunda questão:

Na segunda questão com os alunos, buscou-se identificar o nível de satisfação em relação ao tempo de receber as notas dos instrutores após as provas, conforme mostra a tabela 5.

Tabela 5 - Tempo de receber as notas

OPINIÃO DOS ALUNOS	SCORE
Satisfatório	75%
Demorado	17%
Não sabe responder	8%

Fonte: Dados da autora, 2018.

Na tabela 5, foi possível visualizar, que o tempo para os alunos receber as notas é satisfatório. Com isso, percebe-se que a dificuldade é dessas informações chegarem até a secretaria escolar, ou seja, os instrutores lançarem no SGE.

C. Terceira questão aos alunos:

Na terceira questão com os alunos, buscou-se identificar possíveis sugestões que os alunos teriam em relação às notas serem entregues no tempo esperado pelos instrutores, conforme a tabela 6.

Tabela 6 - Sugestão para as notas serem entregues no tempo esperado

TIPO DE SUGESTÃO DOS ALUNOS	SCORE
Corrigir após a prova	27%
Em branco	17%
Sem sugestões	16%
Se organizar	16%
Administrar o tempo	12%
Corrigir junto com os alunos	9%
Melhorar a forma de avaliar	3%

Fonte: Dados da autora, 2018.

Observou-se com os resultados apresentados na tabela 6, que dentre as sugestões que os alunos do CFP ORC apontaram, a de maior relevância foi corrigir a prova após o término com 27%. Em segundo lugar com 17% responderam em branco e depois com 12% seria administrar o tempo.

No que diz respeito a sugestão de corrigir a prova após o término, é compreensível, que há uma necessidade dos alunos em aprender com as correções coletivas, porque a dúvida de um pode ser também a de outro aluno.

Em relação a administração do tempo, podemos dar ênfase a uma questão respondida no questionário dos colaboradores que é o excesso de atividades a serem desempenhadas na instituição.

5 CONCLUSÃO E CONTRIBUIÇÃO TECNOLÓGICA/SOCIAL

Toda Secretaria Escolar exige uma total atenção aos processos escolares, principalmente porque estes processos estão ligados à vida escolar do aluno, bem como a vida funcional dos Instrutores.

É possível concluir, que os três setores integrados com a Secretaria Escolar do CFP ORC (Coordenação Pedagógica e Instrutores), possuem gargalos e falhas processuais, que estão influenciando inadequadamente interna e externamente na Instituição. Contudo, visando à redução ou eliminação dos problemas identificados no decorrer do relato, foram proporcionadas alternativas para a solução dessas falhas nos processos integrados entre Secretaria Escolar, Coordenação Pedagógica e Instrutor.

Uma das principais alternativas de solução dos problemas analisados, destaca-se a necessidade de investimento por parte da Instituição em capacitar os colaboradores em integrar atividades das 3 áreas (Secretaria Escolar, Coordenação Pedagógica e Instrutor), para se compreender melhor todos os processos do SGE e assim operacionalizar o sistema de maneira correta. Outra sugestão é se fazer investimento em uma infraestrutura adequada tanto de pessoal como de equipamentos necessários, que possibilitem a condição dos colaboradores desenvolverem as atividades no tempo previsto e com qualidade. Certamente, essas medidas possibilitarão, a Secretaria Escolar, Coordenação e Instrutores a se reorganizar e a intensificar as suas tarefas, visando-se reduzir os atrasos ou falhas no seu fluxo de atividades, principalmente ao que diz respeito aos registros de notas e frequências dos alunos, e na expedição de documentos, como os Certificados, Diplomas e Históricos dos alunos, que significam os produtos finais dos processos escolares.

A implementação das sugestões propostas nesse trabalho, poderá ser o ponto de partida para se oferecer uma melhoria na condição de trabalho dos colaboradores, na satisfação do aluno e consequentemente no aumento do bem-estar da sociedade com os serviços prestados pelo CPF ORC SENAI.

REFERÊNCIAS

A IMPORTÂNCIA do Sistema de Informação para a gestão das empresas de projeto.

Disponível em: <<file:///C:/Users/laura/Downloads/50930-63395-1-PB.pdf>>. Acesso em: 02/05/2018.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10520**: citações em documentos – Apresentação. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 10719**: relatório técnico e/ou científica – Apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 14724**: trabalhos acadêmicos – Apresentação. Rio de Janeiro, 2011.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 6023**: informação e documentação: referência – elaboração. Rio de Janeiro, 2000.

CASTRO, Patrícia Aparecida Pereira Penkal; TUCUNDUVA, Cristiane Costa; ARNS, Elaine Mandelli. A Importância do Planejamento das Aulas para Organização do Trabalho do Professor em sua Prática Docente. **Athena Revista Científica de Educação**, v. 10, n. 10, jan./jun. 2008. Disponível em:

<<http://nead.uesc.br/arquivos/Fisica/instrumentacao/artigo.pdf>>. Acesso em: 31/03/2018.

DICIONÁRIO: Disponível em: <<https://www.dicionarioinformal.com.br/parametrização/>> acesso em: 08/05/2018.

DIDÁTICA: A teoria e a prática na educação. Disponível em:

<http://www.famper.com.br/download/pdf/neoremi_06.pdf>. Acesso em: 02/05/2018.

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DA PARAÍBA. Disponível em:

<<http://www.fiepb.com.br/>>. Acesso em 03/02/2018.

LDB: Lei de diretrizes e bases da educação nacional. Brasília: Senado Federal, 2017.

Disponível em:

<http://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/529732/lei_de_diretrizes_e_bases_1ed.pdf>. Acesso em 31/03/2018.

MANUAL da Secretaria Escolar. Disponível em: <<https://pt.slideshare.net/faabbio/manual-secretaria-escolar-2>>. Acesso em 07/03/2018.

MANUAL da Secretaria. João Pessoa: Faculdade SENAI da Paraíba, 2013.

PROPOSTA Pedagógica de Educação Profissional do SENAI Paraíba. Campina Grande: SENAI-DR-PB/ UNIEP, 2017.

SANTO JUNIOR, Silvio; FREITAS, Henrique; LUCIANO, Edimara Mezzomo. Dificuldades para o uso da Tecnologia da Informação. **RAE-eletrônica**, v. 4, n. 2, Art. 20, jul./dez. 2005.

Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/raeel/v4n2/v4n2a05.pdf>>. Acesso em: 12/04/2018.

SISTEMA de Gestão Escolar: Tutorial dos processos educacionais do Sistema de Gestão Escolar (SGE) do SENAI Paraíba. Campina Grande: DR/SENAI/PB, 2016.

SISTEMAS de Gestão Integrada: Conceitos e Considerações em uma Implantação.
Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/ENEGEP1999_A0357.PDF>. Acesso em 10/04/2018.

APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO COM COLABORADORES DOS SETORES DA SECRETARIA ESCOLAR, COORDENAÇÃO PEDAGÓGICA E COM OS INSTRUTORES.

1. Na sua opinião, quais as maiores dificuldades em se registrar aula, frequência e nota de alunos no sistema de gestão escolar?
2. É sabido que os procedimentos que envolvem o sistema de gestão escolar do SENAI-ORC é um programa integrado. Temos três setores importantes nesse processo: Secretaria Escolar, Coordenação Pedagógica e Instrutor, ou seja, o trabalho de um influencia no resultado do outro. Como pode ser aperfeiçoada a integração desses três setores na gestão?
3. Em sua opinião, quais os maiores obstáculos encontrados para que o trabalho integrado contribua para que as notas e frequência dos alunos sejam disponíveis para os mesmos em um tempo esperado?

APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO PARA OS ALUNOS

1. A forma de avaliação do conhecimento que você tem mais dificuldade em tirar boas notas é:

() prova teórica () prova prática () seminário () jogos () projeto

2. O tempo de receber as notas após os testes na sua opinião é:

() satisfatório () demorado () não sabe responder

3. O que os instrutores podem fazer para que as notas sejam entregues em tempo esperado?